



Cooperativa de La Guajira

**COOPERATIVA DE LA GUAJIRA
"CONFIAMOS"**

**ACUERDO _____
(Diciembre de 2024)**

REGLAMENTO DE TARJETA DE AFINIDAD

El Consejo de Administración de "**CONFIAMOS**"; en uso de sus facultades **Legales** y **Estatutarias**, especialmente las conferidas por la Leyes 79 de 1.988 y 454 de 1.998, así como por lo señalado en el inciso b, del artículo 65 de los estatutos vigente y en cumplimiento de las disposiciones legales, y

CONSIDERANDO:

Que deben generarse los lineamientos para la asignación y manejo de la tarjeta de afinidad.

RESUELVE:

Adoptar el Reglamento Interno de Tarjeta de Afinidad.

CAPITULO 1 ASPECTOS GENERALES

ARTICULO 1: OBJETIVO. Este reglamento establece las normas internas para la asignación, uso y manejo de las tarjetas de afinidad emitidas por la Cooperativa Confiamos, con el propósito de facilitar las operaciones financieras de sus asociados.

ARTICULO 2: DEFINICIÓN TARJETA DE AFINIDAD: Medio de pago con banda magnética que permite a los Asociados de la cooperativa realizar operaciones como retiros en Cajeros Automáticos, consultas de saldo, y compras en establecimientos comerciales, haciendo uso de los recursos de su Cuenta de Ahorros y/o Cupo Rotativos.

ARTICULO 3. PROPOSITO DEL SERVICIO DE TARJETA DE AFINIDAD. Servicio diseñado con la finalidad de complementar los productos del portafolio de Ahorros y Crédito de la Cooperativa **CONFIAMOS**, para atender las necesidades de los asociados en el manejo de los fondos depositados en sus cuentas de ahorro y de sus créditos al realizar operaciones a través de redes de servicios electrónicos.



ARTICULO 4. BENEFICIOS DEL SERVICIO DE LA TARJETA DE AFINIDAD.

Para los Asociados de CONFIAMOS:

1. Acceso a una herramienta financiera de una entidad sólida, respaldada por una entidad confiable.
2. Seguridad y comodidad al reducir la necesidad de manejar dinero en efectivo.
3. Transacciones protegidas mediante una clave personal e intransferible.
4. Disponibilidad de los fondos las 24 horas del día.
5. Cupo Rotativo con la Cooperativa.
6. Consulta saldo de Cuentas de Ahorros y Cupo Rotativos en APP Movil.
7. Consulta de los últimos movimientos realizados en los productos de la tarjeta del asociado.
8. Seguridad Robusta y Confirmación al realizar transacciones de montos altos.
9. Cobertura A nivel Nacional a través de los cajeros automáticos enrutada por Credibanco y Servibanca. A nivel Internacional a través de los cajeros automáticos Enrutadas por Credibanco y Servibanca.
10. Confiabilidad en compras. Todas las transacciones son visibles en el reporte de Movimiento de la Cuentas.
11. Alto grado de Confiabilidad debido a que las transacciones requieren clave personal, Código OTP o Lectura de la tarjeta plástica.

Para la Cooperativa:

1. Ingresos adicionales Cuota de Manejo e intereses.
2. Descongestión en los cajeros físicos de las Oficinas de la Cooperativa.
3. Mayor cobertura en los puntos de servicios de los asociados.
4. Mayor Beneficios a los Asociados.

ARTICULO 5. REQUISITOS:

1. Ser asociado activo de la cooperativa
2. Estar al día con las OBLIGACIONES en la cooperativa.
3. Realizar actualización de datos del asociado



Confiamos

Cooperativa de La Guajira

4. Poseer cuenta de Ahorros en CONFIAMOS y cumplir con sus condiciones
5. Presentar documento de identidad

CAPITULO II

POLITICAS DE MANEJO

ARTICULO 6. EXPEDICIÓN.

1. Se asigna **UNICAMENTE** Tarjeta de Afinidad a personas adultas naturales con firma individual.
2. Queda restringido la asignación de Tarjeta de Afinidad con firmas conjuntas o alternativas.
3. La Tarjeta de Afinidad física será entregada al Asociado y su asignación de clave se deberá realizar siguiendo los pasos dados por el tesorero o asesor dentro de las oficinas físicas de la cooperativa.
4. La Tarjeta de Afinidad podrá ser utilizada por el Asociado en los cajeros automáticos autorizados por la red coopcentral al día siguiente de ser entregada.
5. El aplicativo móvil brindado por VISIONAMOS se podrá utilizar al día siguiente de ser entregada la Tarjeta de Afinidad.
6. El no uso de la Tarjeta de Afinidad, **NO EXIME** al Titular de la obligación de pagar la cuota de manejo.
7. **CONFIAMOS** puede Cancelar, Limitar o Adicionar los términos y condiciones del contrato realizado con el Asociado, lo mismo que con los privilegios y condiciones de uso de la Tarjeta de Afinidad con los diferentes Medios electrónicos.
8. El Bloqueo y cancelación definitivo de la Tarjeta de Afinidad puede darse por Cancelación de la Cuenta, decisión unilateral de CONFIAMOS, Muerte del Titular, Hurto o Extravío.
9. El reglamento del uso de la Tarjeta de Afinidad celebrado con el asociado es de duración indefinida siempre y cuando el asociado posea la cuenta de Ahorro en **CONFIAMOS**.



10. La tarjeta de Afinidad sólo se puede asignar a una única Cuenta de Ahorros.

ARTICULO 7. COSTOS DEL SERVICIO DE TARJETA AFINIDAD

1. El otorgamiento de la Tarjeta de Afinidad de visionamos NO tiene costo.
2. El valor de la Cuota de Manejo por concepto de la Tarjeta de Afinidad se debitará de la cuenta de Ahorros del Asociado.
3. La Cancelación del Servicio de la Tarjeta de Afinidad a solicitud del Asociado, en un periodo inferior a Un año, a partir de su otorgamiento generará cobro del plástico.
4. La Cuota de manejo por cada Tarjeta Afinidad de Visionamos expedida en CONFIAMOS se cobrará mes vencido.
5. La Reexpedición de una Plástico tiene costo.
6. El cobro del Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) por retiros se hará en base a las modificaciones introducidas por la Ley 2277 de 2022 (reforma tributaria), que regula el control de operaciones y montos exentos del Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF).
7. El Asociado Autorizará a **CONFIAMOS** cargar en las cuentas del mismo el valor de la cuota de manejo y otros servicios (Tarifas Transición).
8. Se cobrarán las transacciones realizadas en Cajeros Automáticos y medios electrónicos (App Móvil) de acuerdo con las tarifas definidas por la Cooperativa.
9. Los valores originados por comisión u otros conceptos se debitará de la cuenta del Titular de la Tarjeta de Afinidad, cuando se realice una de las operaciones en cualquiera de las redes de Cajeros Automáticos y de Puntos de Pago a los cuales tiene acceso la Tarjeta.
10. Las transacciones realizadas en Establecimientos de Comercio (POS) y oficinas de **CONFIAMOS** no generará cobro alguno.



Confiamos

Cooperativa de La Guajira

ARTÍCULO 8. MONTOS AUTORIZADOS. El límite de retiro máximo por transacción depende de montos definidos internamente por CONFIAMOS, de lo establecidos por VISIONAMOS y de la capacidad del cajero automático.

ARTÍCULO 9. SEGURIDAD DE LOS PLÁSTICOS DE LAS TARJETAS AFINIDAD.

1. Para la asignación y expedición de la Tarjeta de Afinidad, el asesor deberá obligatoriamente actualizar los datos del Asociado.
2. La pérdida o extravió de **Tarjetas Afinidad** en poder de los funcionarios de **CONFIAMOS**, acarreará sanciones disciplinarias y penales de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la cooperativa.
3. Las Tarjetas deben conservarse con máxima seguridad, toda vez que cualquier uso fraudulento que se efectúe mientras estén en poder de la Oficina, será responsabilidad y a cargo del funcionario asignado para la custodia del mismo.
4. Los plásticos de Tarjeta Débito se guardarán en Caja de Seguridad durante el horario de servicio, después de ese horario se guardarán en la Bóveda de la Oficina.
5. No se permite que la persona encargada de la custodia de las Tarjetas de Afinidad tenga los privilegios de Asignación de Tarjeta al asociado.
6. Para la Expedición o Re-expedición o Reposición de una Tarjeta, el Asesor Comercial debe verificar la identificación plena del asociado que la solicita.
7. Las Tarjetas de Afinidad que sean devueltas o canceladas por los Asociados deben ser destruidas efectuando un corte transversal o perforación que cubra el panel de firmas y banda magnética en presencia del Asociado.
8. Las tarjetas asignadas a los asociados por los Asesores comerciales de los puntos de atención de la Cooperativa serán expedidas por correo especializado.
9. Los Asociados que reciban su Tarjeta por Correo Especializado, deberá acercarse al punto de atención de la cooperativa más cercano para la asignación de la clave del mismo presentando su documento de identidad.
10. Se deberá realizar auditoria diaria a las cuentas del personal encargada de realizar asignación de clave.



Confiamos

Cooperativa de La Guajira

ARTÍCULO 10. MANEJO Y CONTROL DE LA TARJETA DE AFINIDAD. Como medida De Seguridad no se permite el manejo de los Plásticos por personal NO AUTORIZADO.

1. **Tesorero:** Manejo y Custodia de los plásticos de Tarjeta Afinidad.
2. **Contador y/o director Administrativo y Financiera:** Arqueos diarios de Tarjetas de Afinidad.
3. **Auditoría Interna:** Arqueos sorpresivos de Tarjeta de Afinidad mínimo una (1) vez al mes.

ARTÍCULO 11. ESTADOS DE LA TARJETA DÉBITO. Los estados en los cuales puede estar una Tarjeta de Afinidad en el sistema son:

1. **Registrada:** Es aquella Tarjeta que se encuentra en la oficina y no ha sido entregada a ningún Asociado.
2. **Activo:** Es aquella tarjeta que ya fue entregada al Asociado o habilitada después de un bloqueo temporal, permitiendo realizar cualquier transacción en un ATM, retiros locales o Punto de Pago (POS).
3. **Plástico Bloqueada (Temporalmente):** Las tarjetas de afinidad en una cooperativa pueden ser bloqueadas por diversas razones, generalmente relacionadas con el incumplimiento de términos y condiciones o por motivos de seguridad. Algunos motivos comunes de bloqueo incluyen:
 - **Uso indebido:** Si se detecta un uso fraudulento, no autorizado o que incumpla las políticas de la cooperativa.
 - **Pérdida o robo:** A solicitud del titular, para prevenir el uso no autorizado de la tarjeta.
 - **Actualización de datos:** Si el usuario no actualiza su información personal o financiera según los requerimientos de la cooperativa.
 - **Incumplimiento de acuerdos:** Cuando el titular de la tarjeta no respeta los términos y condiciones del servicio.



Confiamos

Cooperativa de La Guajira

- **Medidas de seguridad:** Si se detectan transacciones sospechosas o intentos de uso en ubicaciones no habituales.
 - **Cancelación:** Por decisión del usuario o de la cooperativa debido al término del contrato o cualquier razón justificada.
4. **Cancelada:** Es aquel estado que determina la imposibilidad definitiva de utilizar la Tarjeta de Afinidad. Las causas que pueden llevar a la cancelación de una Tarjeta de Afinidad son las siguientes:
- **Cancelación de la cuenta de ahorro:** Cuando la cuenta asociada al servicio es cerrada por cualquier motivo.
 - **Decisión del Asociado:** Si el titular solicita voluntariamente la cancelación del servicio de la Tarjeta de Afinidad.
 - **Desperfectos, deterioro o cambio de plástico:** En caso de que la tarjeta física presente daños que imposibiliten su uso o sea necesario cambiar el plástico.
 - **Hurto o extravío:** Cuando el titular reporta la pérdida o robo de la tarjeta, garantizando su seguridad.
 - **Faltantes en los arqueos:** Detectado como faltantes durante el arqueo..
 - **Fallecimiento del titular:** La tarjeta será cancelada automáticamente tras el reporte del fallecimiento del Asociado titular.
 - **Decisión unilateral de CONFIAMOS:** Por las siguientes razones:
 - Uso indebido del servicio de la Tarjeta de Afinidad.
 - Utilización de la tarjeta para fines no previstos en los términos y condiciones del servicio.
 - Por motivos de seguridad, riesgos de fraude o decisiones estratégicas de la cooperativa.



Confiamos

Cooperativa de La Guajira

Procedimientos asociados:

En todos los casos, CONFIAMOS se reserva el derecho de notificar al Asociado sobre la cancelación de la tarjeta y brindar las instrucciones necesarias para resolver cualquier situación pendiente, como saldos, arqueos o entrega de documentación.

ARTÍCULO 12. MANEJO DE RECLAMOS.

Atención de Reclamo: Es el proceso de Recepción, Análisis y Solución de reclamos de Tarjetahabientes en Cajeros Automáticos de Otras redes, en Puntos de Pago, en el Exterior, por Servicios Públicos y por comisiones de transacciones en otras redes.

- a. Los Tarjetahabientes podrán presentar sus reclamos en cualquiera de las Oficinas de CONFIAMOS.
- b. Todos los reclamos deben ser solucionados y contestados dentro de los plazos establecidos. Se definen los siguientes plazos para la solución de los reclamos:
 - * Sistema LINUX 8 días
 - * Visionamos 10 días
 - * Banco de CoopCentral 8 días
 - * En el Exterior 45 días
 - * Compras 15 a 17 días
 - * Servicios Públicos 15 días
 - * Otras Redes 15 días
- c. La Identificación, Cuadre y Control de las inconsistencias presentadas diariamente en el cuadro de la Compensación, serán tramitadas inmediatamente por el Administrador de Tarjeta de Afinidad o Sistemas LINUX, con el fin de buscar la oportuna aplicación de dichos pagos y evitar refacturaciones en las transacciones de nuestros Asociados.



Atención de Fraudes e ilícitos.: Proceso mediante el cual se reciben, analizan y responden los casos de reclamos con características de ilícitos.

ARTICULO 13. CUPO ROTATIVO.

Definida como una modalidad de crédito en la que el **ASOCIADO** tiene un límite establecido para realizar compras, pagos o avances en efectivo. A medida que se paga el saldo utilizado, el cupo se restaura automáticamente, permitiendo que el usuario lo reutilice sin necesidad de solicitar una ampliación o un nuevo crédito.

Características principales:

Límite aprobado: Monto máximo del cupo rotativo aprobado por Asociado 10 SMLMV.

Plazo de pago: El cupo rotativo tiene un plazo de pago de hasta 48 Meses.

Formas de pago: Por cualquier de los medios de pagos establecidos por la cooperativa.

Numero de obligaciones: El Asociado tiene la cantidad de 1 obligación máximo permitido por esta modalidad.

Requisitos Mínimos para la Asignación:

- El asociado debe tener una cuenta de ahorros activa en la Cooperativa Confiamos.
- Poseer un historial crediticio favorable dentro y fuera de la cooperativa.
- Cumplir con la documentación requerida: formato de solicitud debidamente diligenciado, documento de identidad vigente y soporte de ingresos.
- Todo Asociado debe tener un buen cumplimiento en el uso de sus productos
- El Asociado deberá darle una destinación lícita al cupo otorgado.



- El Asociado que requiera la asignación del cupo rotativo debe tener 1 o 2 deudores de acuerdo a las condiciones generales de la solicitud del credito.
 - Monto hasta \$3.000.000.00 para asociados por nomina no requerirá de deudor solidario.
 - Monto hasta \$1.000.000.00 para asociados por ventanilla no requería de deudor solidario
- Como respaldo para el pago del cupo de crédito rotativo será necesaria la suscripción por parte del asociado de un pagaré en blanco y la carta de instrucciones correspondiente.

Radicación del Crédito del Cupo Rotativo:

- El asociado debe presentar su solicitud en la oficina correspondiente.
- El asociado interesado en acceder al cupo de crédito rotativo deberá diligenciar la solicitud de crédito respectiva, así como suministrar a la cooperativa toda la información y documentación necesaria para el estudio y análisis de la solicitud del crédito.
- La cooperativa aprobará todas aquellas solicitudes que cumplan las políticas que se hayan establecido para el efecto. Así mismo, la cooperativa determinará, de acuerdo con el análisis realizado al asociado, el valor del cupo cuya utilización se le permitirá al asociado y se informará por escrito, indicando las condiciones de la aprobación.
- El tesorero evaluará la información proporcionada y verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos para realizar la asignación del cupo a la tarjeta del asociado.

Condiciones del Cupo:

- El monto del cupo rotativo se determinará con base en el análisis de la capacidad de pago del asociado.



Confiamos

Cooperativa de La Guajira

- El Asociado acepta en cuanto a intereses corriente y de mora las tasas que para el efecto fije La Cooperativa, siempre dentro de los límites legales y de acuerdo con los procedimientos establecidos por las autoridades competentes. Así mismo, El Asociado acepta que la tasa de interés remuneratoria que cobrará La Cooperativa sobre cada utilización será la vigente en la fecha de dicha utilización.
- El cupo puede ser utilizado para realizar compras y pagos en los establecimientos, así como para retiros en cajeros automáticos.

Persona Encargada de Asignar el Cupo Rotativo:

El **TESORERO** de la cooperativa es únicamente responsable de la asignación del cupo rotativo, asegurándose de que se cumplan todos los parámetros y normativas.

Estados:

Cupo Bloqueado:

El cupo podrá ser bloqueado por incumplimiento de las condiciones del servicio, por solicitud del asociado, por mora en los pagos o por decisión administrativa de la cooperativa.

Durante el estado de bloqueo, no será posible realizar operaciones hasta que se resuelvan las causas del mismo.



Confiamos

Cooperativa de La Guajira

ARTICULO 14. VIGENCIA. El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación por parte del Consejo de Administración y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en la ciudad de Riohacha, La Guajira a los veintiséis (26) días del mes de diciembre del dos mil veinticuatro (2024).

COMUNIQUESE Y CÚMPLACE

OMAR ALFONSO BRITO CUADRADO
Presidente del Consejo de Administración

INGRID AHUMADA VILLAR
Secretario Consejo de Administración

Realizó: Área de Sistemas

Revisó: Gerencia

Aprobó: Consejo de Administración